

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-1001152
Naam opsteller voorstel	: Marjo Janssen (0495-575481)	Zaaknummer: 1001139
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Klanttevredenheidsonderzoek Omnibuzz 2019.

Voorstel

1. Kennis te nemen van de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek van Omnibuzz.
2. De raad te informeren via de Tils lijst.

Inleiding

Omnibuzz is verantwoordelijke voor het Wmo vervoer voor 30 gemeenten in Limburg. Vanaf de start in december 2016 wordt de klanttevredenheid gemeten door Movement, een onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau. In maart 2020 werden de resultaten van de klanttevredenheid gepresenteerd in het jaarrapport 2019. De resultaten laten een constant beeld zien ten opzichte van 2018.

Beoogd effect/doel

Inzicht te geven in de mate van tevredenheid van de Wmo reizigers en monitoren van het nakomen van de contractuele afspraken van de vervoerders.

Argumenten

- 1.1. *De resultaten van de klanttevredenheid 2019 vormen geen aanleiding om mogelijke verbeteringen met Omnibuzz te bespreken.*

Gemiddeld beoordelen de deelnemers hun rit in 2019 met een rapportcijfer van 8,14. In 2019 lag dit rapportcijfer op 8,19. Voor Weert ligt dit rapportcijfer op 7,8 wat lager is dan de 8,1 over 2018. Er is een verband tussen de lagere waardering en het faillissement van een vervoerder en de gevolgen hiervan in de regio Midden-Limburg. Nagenoeg alleen in deze regio is de tevredenheid over 2019 lager dan een 8.

Weert, 7 april 2020	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

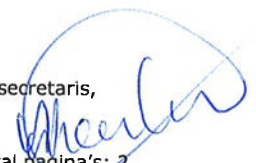
In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:
- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 19 mei 2020

Nummer: 3

De secretaris,



Totaal aantal pagina's: 2
Pagina 1

Kanttekeningen en risico's

Bij het klanttevredenheidsonderzoek is sprake van een steekproef. Het dagelijks pro-actief benaderen van de reizigers heeft als positief effect dat ook klachten boven water komen die anders niet bekend zouden zijn. Niet iedereen dient namelijk een officiële klacht in.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Er zijn geen financiële en/of personele gevolgen.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie

Jaarlijks wordt een rapport uitgebracht met daarin de bevindingen van de klanttevredenheid van het Wmo-vervoer in Limburg.

Communicatie/participatie

De gemeenteraad informeren over de resultaten van de klanttevredenheid via de Tils-lijst.

Overleg gevoerd met

Intern:

P. van Haren, teamleider Wmo

Extern:

Niet van toepassing.

Bijlagen:

1. Jaarrapport 2019 (incl. bijlagen) Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer Limburg
2. Samenvatting klanttevredenheid Wmo-vervoer Limburg 2019